

DELIBERA N. 18/2021

**XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX / MFT ITALIA SRL
(GU14/96187/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 10/03/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX del 13/03/2019 acquisita con protocollo n. 0107887 del 13/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 13 marzo 2019, la società XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX (da qui in avanti anche solo "XXXXXX" o "società istante"), nella persona del rappresentante legale sig. XXXX XXXX, espone quanto segue: "L'azienda sottoscrive contratto definito performante e che avrebbe avuto ampia funzionalità e servizio per la connettività con spesa mensile non indifferente. Tuttavia detto servizio mai realmente fruito come proposto, sono stati effettuati una serie di reclami i quali però non hanno avuto un riscontro alla risoluzione il che ha costretto l'azienda a recedere oltre che a restituire gli apparati (allegata ricevuta). Si precisa che i parametri di connettività non conformi sono stati anche riscontrati dallo stesso servizio clienti che altresì e solo telefonicamente ha ammesso detta problematica. In allegato ampia documentazione a sostegno compresi reclami e restituzione apparati". Alla luce di quanto esposto, la parte istante formula le seguenti richieste: i. storno eventuale posizione debitoria e ritiro pratica recupero crediti; ii. indennizzo per disservizio; iii. indennizzo per mancato riscontro alle segnalazioni e reclami. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti: Euro 800,00. Nella replica alla memoria avversaria, l'istante ha precisato quanto segue: "In primo luogo è giusto osservare come allo stesso gestore risultino ticket aperti con stessa loro ammissione in risposta che il guasto risulta essere presente e confermato così come il non corretto funzionamento degli apparati e dei servizi proposti. Si eccepisce anche come vi sia discordanza nelle memorie del gestore in quanto dapprima indica come attivazione del contratto "connessione di tipo domestica" mentre al punto 3 delle conclusioni indica che trattasi di azienda. Stante ciò, il gestore dovrebbe precisare con estrema chiarezza quale servizio tra utilizzo domestico e servizio azienda abbia fornito. Si aggiunga a ciò che, nel contratto (allegata scheda tecnica), era previsto un traffico dati di 30 gb mese con una strozzatura di bundle al superamento con comunque banda minima garantita. Ciò dunque avrebbe permesso la connettività e non il blocco. Infine si precisa che il gestore si limita ad eccepire e colpevolizzare gli apparati usati allorché la connettività non era assolutamente garantita. Di fatto da parte del gestore non vi è alcun dato dimostrativo che l'istante abbia superato le soglie mensili né quantomeno avvisi allo stesso in tale senso. Dal punto di vista amministrativo si rileva come lo stesso gestore chieda anche spese di eventuale recupero crediti che non sono assolutamente previste così come non sono previste da parte istante spese legali e/o consulenze. Per questi motivi chiaramente specificati si ribadiscono le richieste già formulate".

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore afferma che: la linea fornita è sempre stata erogata e funzionante correttamente, "entro i parametri dettati dal profilo, per tutto il periodo di utenza"; "i problemi della connessione erano riferiti a un eccessivo uso della stessa, rispetto a profilo acquistato"; "trattandosi di azienda (p. IVA) e non "consumatore" (ai sensi dell'art. 3 del decreto legislativo n. 206/2005

“consumatore o utente: persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta”) il contratto è valido tra le parti e le Condizioni Generali di Contratto erano conosciute e sottoscritte, fin dall’inizio del contratto”; “il cliente ha interrotto più volte i pagamenti senza motivo né colpa da parte di MFT”. Precisa inoltre quanto segue: in data 30 maggio 2016 il cliente sottoscriveva un contratto da 24 mesi, con canone noleggio apparati e fornitura servizi per € 42,29 mensili (comprensivi di una connessione di tipo domestico Eolo 10Plus, con canone mensile di 19,90). “Dal 23 giugno 2016 il contratto è attivato. Il 4 settembre 2016, h. 16:01 prima segnalazione assenza di connessione – risolta il 5 settembre ore 16:56; 25 ottobre 2016 h. 18:30 seconda segnalazione per assenza di connessione. Il 18 novembre 2016 esce il tecnico certificato di Eolo spa ma, nonostante l’intervento, la situazione non migliora e si riscontra che il malfunzionamento è dovuto ad esaurimento del traffico a banda massima, previsto dal profilo. Il 2 gennaio 2017 h. 12:53 terza segnalazione per malfunzionamento connessione – anomalia data dai dispositivi del cliente che generano traffico eccessivo. 17 gennaio 2017 h. 00:36 quarta segnalazione per malfunzionamento – anomalia da traffico eccessivo. 29 marzo 2017 h. 11:39 quinta segnalazione per assenza di connessione risolta il 29 marzo stesso alle ore 14:09. 25 agosto 2017 pervenuta racc A/R con richiesta di recesso contratto scadente il 23/06/2018: chiusura dovuta a 30 giorni dal ricevimento della richiesta, quindi il 24 settembre 2017. 15 settembre 2017: emessa FT XXX di € 495,38 (per costi chiusura € 190,00; addebito apparati € 214,00 (importo stornato con NC 362 del 24/10/2017 per restituzione apparati). 15/09/17 emessa FT XXX di € 412,29 per attualizzazione canoni residui fino al 23/06/2018 come previsto dal contratto. 27 settembre 2017 ricevuti insoluti SDD per le FTT XXX e XXX – emessa FT XXX per addebito costi SDD insoluti. 24 ottobre 2017 ricevuti apparati in restituzione: emessa NDC XXX di € 261,08 per storno addebito su FT XXX. 15 novembre 2017 nonostante i numerosi solleciti telefonici, tramite mail e PEC, riscontrando la mancata volontà del cliente al pagamento, il credito viene passato alla azienda SERFIN per il recupero. Insoluto di € 680,11 (...). Alla luce di quanto esposto e precisato, la società Mft Italia chiede il rigetto delle richieste avanzate dalla società istante e chiede altresì che il Corecom ordini al sig. XXX il pagamento di quanto dovuto a Mft comprensivo dei costi dell’azienda di recupero crediti.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui all’Allegato A alla Delibera 203/18/CONS (e ss.mm. e ii.). Nel merito le richieste della società istante possono essere accolte soltanto parzialmente. Da quanto acquisito nel corso dell’istruttoria è emerso che a poco più di due mesi dall’attivazione (avvenuta a fine giugno 2016), la società istante ha subito diverse interruzioni del servizio dati che, rendendo difficoltoso e talvolta impossibile lo svolgimento dell’attività lavorativa, hanno determinato la stessa società, per il tramite del rappresentante legale, a chiedere la risoluzione del rapporto contrattuale. L’operatore Mft conferma la circostanza delle frequenti segnalazioni di

disservizio, riconducibili, a suo dire, all'esaurimento del bundle dati a disposizione del cliente per l'ingente traffico generato e causato da una anomalia dei dispositivi della società istante. Tuttavia, Mft non fornisce documentazione atta a provare quanto affermato e idonea ad escludere l'imputabilità dei disservizi all'operatore telefonico. Dalle comunicazioni intercorse tra la parte istante e l'operatore emerge altresì che, nonostante le segnalazioni e gli interventi, i malfunzionamenti non hanno trovato una soluzione definitiva, protraendosi, seppure non con continuità, dal settembre 2016 sino almeno alla fine di marzo 2017. Alla luce di quanto sin qui ricostruito si ritiene che possa essere accolta la richiesta di cui al punto ii. dell'istanza e che la società XXXX abbia diritto all'indennizzo per disservizio subito per i due periodi documentati attraverso le segnalazioni rivolte all'operatore e acquisite agli atti, ossia dal 25 ottobre 2016 al 4 novembre 2016, e dal 2 al 17 gennaio 2017, per un totale di 25 giorni. L'indennizzo andrà calcolato in base al parametro di € 3,00 giornalieri, di cui all'art. 6, comma 2, del c.d. Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera 73/11/CONS e ss.mm. e ii.) raddoppiato, ai sensi dell'art. 13, comma 2 del predetto Regolamento, per effetto della natura Affari dell'utenza oggetto del contratto (come si evince dal contratto stesso e come confermato al punto 3 delle conclusioni della memoria depositata dall'operatore), per complessivi € 150,00. Quanto alla richiesta sub i., si ritiene inoltre che, data la discontinuità del servizio e il carattere non risolutivo degli interventi e dei riscontri forniti all'operatore, nel caso in esame il recesso prima del termine contrattuale sia avvenuto a causa dell'inadempimento del gestore, e che, conseguentemente, tale recesso non possa essere gravato da costi, oltre quelli eventualmente relativi a rate di acquisto di terminali; ciò anche alla luce di quanto previsto dalla L. 2 aprile 2007, n.40, nonché di quanto stabilito dalla sentenza del Consiglio di Stato, del 16 ottobre 2015, n. 4773. Si ritiene pertanto che la società istante abbia diritto allo storno dell'importo residuo di € 190,00 portato dalla fattura n. FT XXX e relativo a costi di disattivazione (peraltro si rileva che dalle condizioni generali di abbonamento prodotte dall'operatore, il cui testo risulta illeggibile, non è possibile evincere la quantificazione dei costi di disattivazione applicati dal Mft), nonché allo storno integrale della FT XXX di € 412,29 esponente costi "per attualizzazione canoni residui fino al 23/06/2018". Parimenti dovranno essere stornati gli interessi di mora portati dalla fattura n. XXX. Non può essere infine accolta la richiesta di mancato riscontro a reclami atteso che dalle risultanze istruttorie emerge come l'operatore abbia sempre fornito riscontro alle segnalazioni dell'utente nei termini prescritti dalla normativa vigente (art. 8, Delibera 179/03/CSP).

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXXXXX XXXXXX XXXXXX nei confronti dell'operatore Mft Italia Srl. La società Mft Italia Srl è tenuta a: i. stornare integralmente le fatture n. XXX di € 412,29 e n.

XXX di € 33,52; ii. stornare l'importo di € 190,00 dalla fattura n. XXX; corrispondere in favore della società istante l'importo di € 150,00 oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza. La società Mft Italia Srl è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 10 marzo 2021

IL PRESIDENTE